

「お客様の声」を把握し、経営に活かす取組みについて

平成26年度第1四半期（4月～6月）苦情件数

—お客様の声（苦情）の定義—

当社の業務全般に関しお客様（当社の業務の利用者等および業務の利用者となろうとする者）から不満足の見解があったもの。

【当社に寄せられた苦情件数】

項目	H26年度 第1四半期 (2014年4月～6月)	
	件数(件)	占率(%)
新契約関係	56	28.7
収納関係 (保険料等)	27	13.8
保全関係 (名義変更・住所変更等)	42	21.5
保険金・給付金関係	62	31.8
上記以外 (アフターサービス／態度・マナー等)	8	4.1
合計	195	100.0

【お客様の声（苦情）を改善に活かした事例】

保険金・給付金関係	事例	短期間の入院等であれば給付金の請求手続きも、もう少し簡単にならないか。
	改善内容	入院が一定の条件に該当する場合の、簡易請求取扱いを始めました。

以上